

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	監管承辦商的工作表現
2. 編號	LOCUOM401A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞經營者。具此能力者，能有效地監管承辦公司所提供的服務，並要求承辦商提升服務至應有水平。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 監管承辦公司的基本要求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 瞭解合約、主要表現指標<sup>21</sup>及標準運作流程<sup>22</sup>的概念及其應用</li> <li>◆ 瞭解所承辦的服務或工序的流程</li> <li>◆ 瞭解公司與承辦商所訂立的合約條款及相互的權利與義務</li> <li>◆ 瞭解承辦商的管理及營運狀況，如管理架構、財務狀況、員工技能表現、品質管理系統等</li> <li>◆ 掌握量度及分析主要表現指標的方法及技巧</li> <li>◆ 瞭解主要表現指標及標準運作流程的訂立程序及準則</li> <li>◆ 掌握基本統計學及計量分析的方法及技巧</li> <li>◆ 掌握資料及數據的收集與匯報的方法、渠道及技巧</li> <li>◆ 瞭解合約懲罰性條款的功能、執行程序等</li> </ul>

<sup>21</sup> Key performance index

<sup>22</sup> Standard operation procedure

	<p>6.2 監管承辦商工作表現</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 按合約條款及內文制定有關主要表現指標<sup>23</sup>及標準運作流程</li> <li>◆ 設立適當的機制及程序，量度及收集相關資料或數據，並計算各主要表現指標</li> <li>◆ 按合約條款及內文，按時序及程序，量度、收集各主要表現指標</li> <li>◆ 收集公司客戶對承辦服務的投訴及意見</li> <li>◆ 按合約條款及承辦商客觀表現，建議獎勵或懲罰承辦商</li> <li>◆ 參評核與制定承辦公司之員工表現及能力的標準，進行實地觀察及突擊審查</li> <li>◆ 展開調查工作</li> <li>◆ 若涉及多所承辦公司，瞭解其他承辦公司的服務水平，比較其服務水平與其他承辦公司的差距</li> <li>◆ 撰寫報告予管理層，闡述承辦商的表現，並提供適當建議</li> <li>◆ 審查承辦公司有否實施改善服務水平的措施，並向上級匯報</li> </ul>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠依照機構的程序和要求及評核承辦公司服務之水平，有效地選擇最有效率的承辦公司，或督促現有承辦公司改善其服務水平；及</p> <p>(ii) 能按照實際情況，撰寫報告予管理層闡述承辦商的表現，並提供適當建議。</p>
8. 備註	

<sup>23</sup> Key performance index